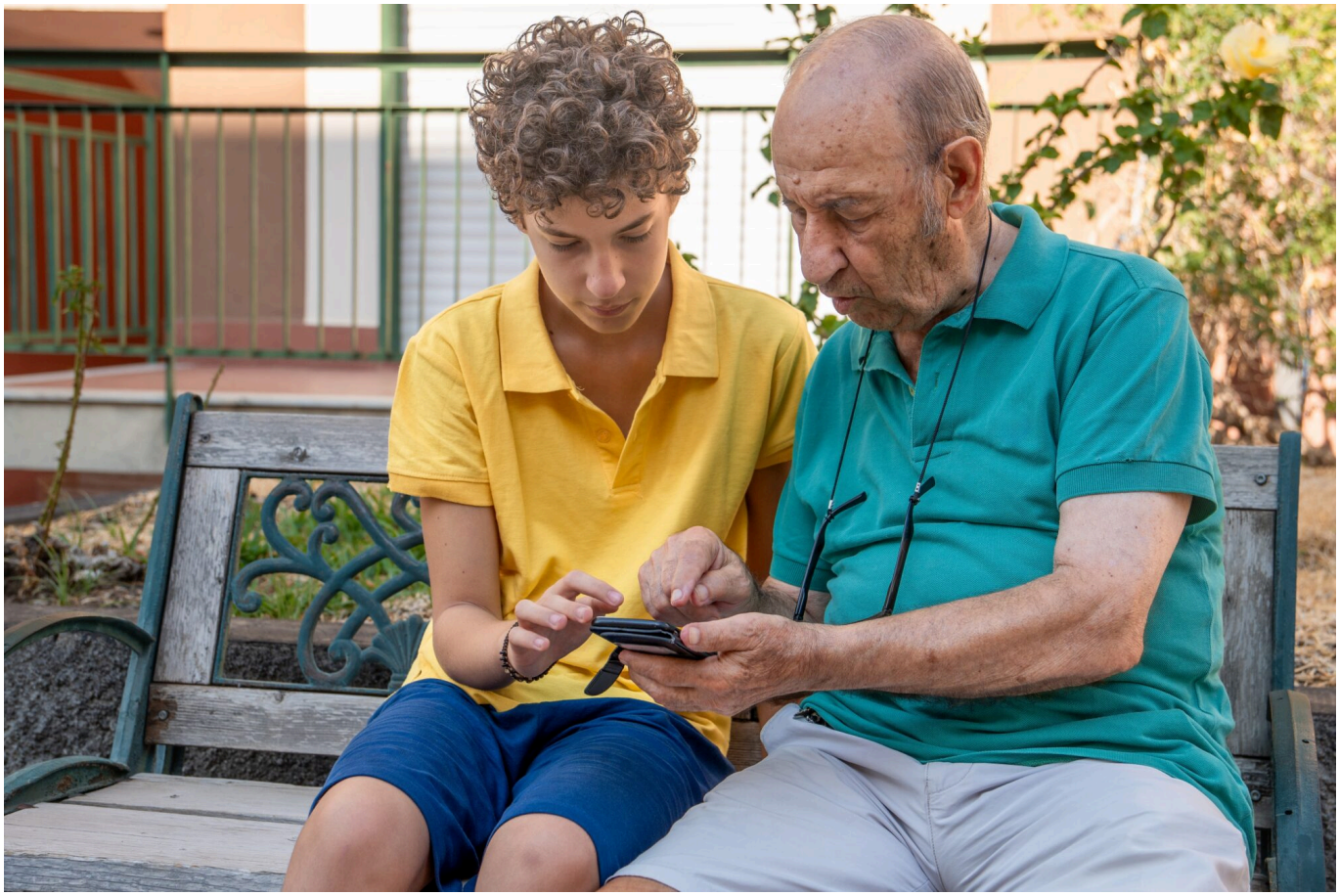
La numérisation à l’épreuve de la crise

Simon Koechlin
4th November 2026



La pandémie de Covid-19 a contraint les écoles, les tribunaux et les familles à communiquer et à travailler en ligne en très peu de temps. Certaines pratiques se sont maintenues après la crise. Des scientifiques du PNR 80 «Covid-19 et société» montrent que la numérisation ouvre de nouvelles perspectives, tout en créant de nouveaux obstacles.



C’est le printemps 2020, la numérisation passe soudainement de l’état de projet d’avenir à celui d’outil d’urgence. A cause des mesures de protection contre le Covid-19, les employeurs doivent, en un temps record, équiper leurs collaborateurs et collaboratrices pour le télétravail. Les visioconférences remplacent les réunions et les cours, alors que Whatsapp et les messages

vocaux deviennent indispensables pour rester en contact avec amis et famille. Si la pandémie a durablement accéléré la numérisation dans certains domaines, l'élan est resté limité dans d'autres. C'est ce que montrent trois projets menés dans le cadre du Programme national de recherche «Covid-19 et société» (PNR 80).

Dans les écoles, l'essor de la numérisation est clair. Valentin Unger de la Haute école pédagogique de Saint-Gall et son équipe ont, dans le cadre du projet «Numérisation de la pratique éducative», analysé les données d'utilisation des plateformes numériques d'accompagnement scolaire dans le canton de Saint-Gall. La fermeture des écoles a engendré une augmentation nette de leur utilisation. «Après la levée des mesures de fermeture des écoles, l'utilisation des plateformes numériques a certes baissé, mais elle est restée nettement supérieure au niveau d'avant la pandémie de Covid-19, même au cours des années suivantes», explique Valentin Unger.

Le projet «Justice numérique en droit de la famille» montre l'accélération de la numérisation dans les tribunaux suisses, dans le contexte des mesures de protection. «Il n'y a toutefois pas eu d'élan généralisé: la pandémie est arrivée un peu trop tôt pour la justice», résume Michelle Cottier, co-responsable du projet et professeure de droit civil à l'Université de Genève. Certes, le projet Justitia 4.0 avait déjà mis en route la numérisation, à l'échelle nationale, de la gestion des dossiers et de la communication écrite, mais elle était encore loin d'être mise en œuvre. Pour le personnel des tribunaux, le passage au télétravail s'est fait difficilement: certain-es n'ont, parfois, pas pu continuer à travailler ou de manière limitée, et il manquait fréquemment des ordinateurs portables, des écrans externes, des accès VPN ou l'accès aux bases de données juridiques.

Les audiences en présentiel n'étant possibles que de manière limitée, le Conseil fédéral a autorisé, par une ordonnance édictée en avril 2020, le recours à la visioconférence. Cet outil ne s'est toutefois pas imposé, comme l'a montré une enquête menée auprès d'environ 930 juges et avocat-es spécialisé-es en droit de la famille: environ la moitié des juges et deux tiers des avocat-es n'avaient, au moment de l'enquête en 2025, encore jamais participé à une audience par visioconférence. Parmi cet échantillon, 5% seulement l'avait déjà fait plus de dix fois.

Des vulnérabilités révélées

Dans le cadre du projet «Cohésion intergénérationnelle», une équipe dirigée par Alexander Seifert de la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse, a étudié comment les personnes âgées et leurs proches ont maintenu le contact durant la pandémie de Covid-19. Elle a notamment mené des entretiens approfondis et une enquête à l'échelle nationale auprès de 1400 personnes. «Nos résultats montrent que les canaux numériques tels que Zoom ou WhatsApp, et en particulier le téléphone, ont pris une importance considérable», explique Alexander Seifert. Ces moyens de communication n'ont toutefois pas pu se substituer entièrement aux rencontres en personne.

«La pandémie a favorisé le développement des compétences numériques, mais elle a aussi mis les faiblesses sous la loupe», explique Alexander Seifert.

Les personnes âgées, en particulier, ont parfois dû acquérir de nouvelles compétences. Celles qui n'en étaient pas capables, qui n'avaient pas accès à Internet ou ne disposaient pas d'appareils adaptés risquaient de se retrouver davantage exclues et seules.

À l'école aussi, la pandémie n'a pas touché tout le monde de la même manière. Certes, Valentin Unger et son équipe n'ont, en moyenne, constaté aucun ralentissement des progrès scolaires chez les élèves de Saint-Gall durant la pandémie. Cela s'explique probablement par le fait que des systèmes d'apprentissage numériques étaient déjà en place et que la durée des fermetures d'écoles, limitée à deux mois, est restée relativement courte. Cette moyenne masque toutefois des disparités. «Chez certains élèves, plusieurs résultats laissent supposer des difficultés accrues», explique Valentin Unger. Les enfants et les adolescent-es qui étaient déjà défavorisé-es avant la pandémie sont particulièrement concerné-es.

L'une des raisons tient à l'absence de concepts pédagogiques. Certain-es enseignant-es ont transposé l'emploi du temps habituel pratiquement tel quel en mode numérique: «Une heure entière de cours magistral devant un écran est trop exigeante pour les élèves», explique Valentin Unger. Il évoque également l'épuisement numérique (*Zoom fatigue*). Cela a eu des conséquences allant au-delà de la réussite scolaire. De nombreuses et nombreux enfants et adolescent-es ont souffert du manque de contacts, de la fermeture des structures de loisirs et de l'utilisation intensive des médias numériques.

Les résultats scolaires étaient par ailleurs étroitement liés au bien-être des enfants et des adolescent-es. Celles et ceux qui rencontraient des difficultés scolaires, peut-être également en raison d'un manque d'équipement technique, de l'absence d'un espace de travail dédié ou du soutien des parents, ont particulièrement souffert de la suppression des contacts sociaux, des activités de loisirs et des structures quotidiennes bien établies.

Pas de solution miracle

Dans le domaine de la justice également, certains signes indiquent que la numérisation creuse le fossé social. Pour les personnes à l'aise avec le numérique, les services en ligne pourraient faciliter l'accès aux services juridiques, explique Michelle Cottier. En revanche, de nouveaux obstacles pourraient se présenter pour les personnes dont les compétences numériques sont faibles, notamment parce qu'il leur est plus difficile d'entrer en contact direct avec des professionnel-les.

Marina Sucari, collaboratrice du projet travaillant aujourd'hui à l'Institut de sciences politiques de l'Université de Zurich, ajoute qu'il en existe déjà des exemples. Durant la pandémie, certains services de conseil juridique gratuits sont passés aux consultations téléphoniques et ont conservé ce mode de fonctionnement. «Cela complique notamment l'accès au conseil pour les personnes de langue étrangère». «Lors d'un rendez-vous en personne, elles pourraient plus facilement se faire accompagner par quelqu'un, et la communication est souvent plus aisée quand on voit son interlocutrice ou son interlocuteur.»

Le bilan du projet est donc mitigé. La numérisation peut faciliter l'accès à la justice, mais des améliorations supplémentaires sont nécessaires, explique Michelle Cottier. Par exemple, le droit en vigueur exige le consentement de toutes les parties pour une audience par vidéoconférence, ce qui pourrait ralentir la mise en place d'un tel système en cas de nouvelle pandémie. «Mais la numérisation n'est pas une solution miracle», précise-t-elle. Le contact personnel avec des professionnel-les reste essentiel, notamment lors de conflits complexes relevant du droit de la famille, et lorsqu'il s'agit de personnes particulièrement vulnérables.

Des concepts pour les écoles

Valentin Unger recommande également aux écoles d'adopter une approche réfléchie à l'égard des outils numériques. La crise du Covid-19 a clairement montré que l'école est bien plus qu'un lieu où l'on enseigne les mathématiques ou les langues: «Elle structure la journée, favorise les amitiés et les contacts sociaux, et peut constituer un contrepoids stabilisateur face à des situations familiales difficiles.» Il s'agit d'utiliser les outils numériques là où ils apportent une valeur ajoutée pédagogique, par exemple lorsque les élèves travaillent ensemble sur des exercices, sans contrainte d'espace ni de temps.

Selon Valentin Unger, les écoles suisses sont mieux préparées aujourd'hui à une future crise qu'en 2020. Les modes de travail numériques sont mieux ancrés. Néanmoins, des plans d'urgence font encore défaut dans de nombreux établissements. Le projet du PNR 80 a dressé une liste de questions clés à partir desquelles les écoles peuvent élaborer leurs plans. Il s'agit notamment d'identifier à un stade précoce les élèves qui ont besoin d'un soutien particulier. Cela pourrait même signifier de continuer à encadrer certains enfants et adolescents sur place, en petits groupes, malgré la fermeture des écoles, explique M. Unger. «Si, à la maison, il manque du matériel, des logiciels, un accompagnement ou un espace de travail calme, l'enseignement à distance ne fonctionne pas.»

La numérisation, à quelle dose ?

Alexander Seifert, du projet «Cohésion intergénérationnelle», souligne également l'importance de combiner les canaux numériques et analogiques. «Chez les personnes de plus de 80 ans en particulier, l'utilisation des appareils numériques diminue considérablement. Pour cette tranche d'âge, il est pratiquement impossible de remplacer les rencontres en personne par une solution purement numérique.» Par exemple, les autorités et les associations ne devraient pas se contenter de publier des informations sur Internet. Sinon, lors de futures crises, une partie de la population serait laissée pour compte.

Parallèlement, un soutien ciblé au numérique est essentiel. «Car les compétences numériques deviennent elles-mêmes un facteur d'inégalités sociales», explique Alexander Seifert. Le problème ne se résoudra pas de lui-même, même si les futures générations de personnes âgées grandissent avec des ordinateurs et des smartphones. «La technologie évolue à un rythme effréné. Celles et ceux qui maîtrisent aujourd'hui le numérique risquent de se

retrouver à la traîne d’ici quelques années.» Un accompagnement continu est nécessaire, par exemple de la part des enfants et des petits-enfants, lorsqu’un nouveau système d’exploitation, une application ou les services bancaires en ligne posent des difficultés.

Alexander Seifert pose également la question peut-être la plus fondamentale à la lumière des résultats des trois projets: quel degré de numérisation souhaitons-nous réellement en tant que société? Et inversement: combien de possibilités de rencontres en personne faut-il préserver? Car les outils numériques peuvent permettre aux écoles, aux administrations et à la société d’agir plus efficacement en cas de crise. Mais le numérique ne fonctionne pas de la même manière pour tout le monde.

Références:

- Projet de recherche du PNR 80: Numérisation et pratique éducative
- Projet de recherche du PNR 80: Justice numérique en droit de la famille
- Projet de recherche du PNR 80: Cohésion intergénérationnelle
- Conseils pratiques du PNR 80: Enseignement en présentiel
  Allemand: https://doi.org/10.18747/phsg-proforis/1789
  Anglais: https://proforis.phsg.ch/entities/publication/53c75348-95ba-4e63-b92d-565bc3568566
- Conseils pratiques du PNR 80: Cohésion intergénérationnelle en période de crise

Image: Shutterstock.com